

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra bank terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah, yang menggunakan 98 orang responden nasabah PD. BPR Bank Pasar Kulon Progo. Setelah semua data dari hasil penelitian dianalisis maka perlu dilakukan penarikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel citra bank berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hipotesis 1 diperoleh *P value* signifikansi pada variabel citra bank sebesar 0,000 (signifikan), karena $P\ value < 0,005$ yang berarti bahwa variabel citra bank berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah sehingga hipotesis 1 dapat dibuktikan.
2. Variabel kepuasan nasabah berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hipotesis 2 diperoleh *P value* pada variabel kepuasan nasabah sebesar 0,001 (signifikan), karena $P\ value < 0,05$ yang berarti bahwa variabel kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah sehingga hipotesis 2 dapat dibuktikan.
3. Variabel citra bank berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hipotesis 3 diperoleh *P value* pada variabel loyalitas nasabah sebesar 0,001 (signifikan), karena $P\ value < 0,05$ yang berarti bahwa variabel citra

bank berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah sehingga hipotesis 3 dapat dibuktikan.

4. Pengaruh langsung antara citra bank terhadap loyalitas sebesar 0,361 sedangkan pengaruh tidak langsung citra bank terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah sebesar $(0,657 \times 0,354) = 0,233$ lebih kecil dari pengaruh secara langsung. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan nasabah mampu menjadi *intervening variable* dari pengaruh citra bank terhadap loyalitas nasabah dapat dibuktikan, yang berarti kepuasan nasabah mampu menjadi *intervening variable* tetapi pengaruhnya lebih kecil dari pengaruh langsung citra bank terhadap loyalitas nasabah.

B. Implikasi

Dari hasil penelitian tidak dapat dibuktikan secara tidak langsung pengaruh citra bank terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah, tetapi dapat dibuktikan secara langsung citra bank berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Citra bank yang baik mampu menciptakan nilai dan akan berpengaruh terhadap perilaku nasabah. Selain itu kepuasan nasabah juga tidak kalah pentingnya karena kepuasan juga akan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah yang terbentuk. Pada PD. BPR Bank Pasar Kulon Progo kepuasan nasabah kurang kuat dalam mempengaruhi citra bank yang terbentuk. Dengan demikian peningkatan kepuasan nasabah lebih baik lagi sehingga akan berpengaruh terhadap citra bank dan pada akhirnya terbentuk loyalitas nasabah yang lebih baik lagi.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan di atas, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Selalu memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada nasabah agar mendapatkan rasa kepercayaan dalam menciptakan rasa kesetiaan nasabah yang tinggi dan dapat mempertahankan kelebihan-kelebihan bank.
2. Berdasarkan hasil penelitian bagi PD. BPR Bank Pasar Kulon Progo belum sepenuhnya memberikan kepuasan nasabah sehingga perlu dioptimalkan dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan juga fasilitas yang tersedia, serta melakukan inovasi-inovasi baru untuk pelayanan terhadap nasabah.
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat meneliti dengan variabel-variabel lain di luar variabel yang telah diteliti agar memperoleh hasil yang lebih bervariasi dan dapat mengetahui pengaruh variabel lain terhadap loyalitas nasabah, seperti variabel pelayanan dan fasilitas bank.

DAFTAR PUSTAKA

- Bugin, Burhan. 2006. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Diana Sari, Irine. 2008. *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Yogyakarta: Penerbit Buku Kesehatan.
- Dharmadewi Atmaja, Ni Putu Cempaka. 2011. *Pengaruh Kewajaran Harga, Citra Perusahaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Jassa penerbangan Domestik Garuda Indonesia di Denpasar Program Magister Studi Manajemen Universitas Udayana*. Tesis, diterbitkan di internet. Denpasar: Program Pasca Sarjana Universitas Udayana
- Effendi, Sofian & Tukiran. 2012. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES
- Handayani. 2014. *Pengaruh Citra Bank Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah di PD. BPR Bank Bantul Program Studi Manajemen Universitas PGRI Yogyakarta*. Skripsi, tidak diterbitkan. Program Studi Manajemen Universitas PGRI Yogyakarta
- http://id.wikipedia.org/wiki/Citra_perusahaan
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. New Jersey: Indeks
- Lupiyoadi, Rambat & A. Hamdani. 2006. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Rasonel Klimchuk, Marianne & Sandra A. Krasover. 2006. *Desain Kemasan*. Jakarta: Erlangga
- Sumarni, Murti. 2002. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Liberty
- Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana. 2001. *Total Quality Manajement*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publishing

LAMPIRAN



FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PGRI YOGYAKARTA
KUESIONER PENELITIAN

Kepada

Yth. Bapak/Ibu/Saudara

Nasabah PD. BPR BP Kulon Progo

Dengan hormat,

Dengan ini perkenalkanlah saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk meluangkan waktu sejenak guna membantu mengisi kuisisioner yang saya sediakan dan sudilah kiranya Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi kuisisioner tersebut sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Adapun kuisisioner ini saya perlukan dalam rangka menyusun skripsi yang berjudul “PENGARUH CITRA BANK TERHADAP KEPUASAN NASABAH DAN LOYALITAS NASABAH”. Guna memenuhi kelengkapan akademik dalam meraih gelar kesarjanaan di Universitas PGRI Yogyakarta, Strata Satu Studi Manajemen.

Apabila ada pernyataan yang kurang berkenan di hati Bapak/Ibu/Saudara, saya mohon maaf yang sebesar-besarnya.

Atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, Oktober 2015

Hormat saya

(Fitri Astuti)

PENGARUH CITRA BANK TERHADAP KEPUASAN NASABAH DAN LOYALITAS NASABAH

KUESIONER

Berilah tanda (√) untuk jawaban yang sesuai dengan karakteristik Anda.

Identitas Responden

1. Nama :(boleh dikosongkan)
2. Jenis kelamin :
☐ Laki-laki ☐ Perempuan
3. Usia :
☐ < 25 tahun ☐ 46 – 50 tahun
☐ 26 – 40 tahun ☐ > 50 tahun
☐ 41 – 45 tahun
4. Pendidikan terakhir :
☐ SLTP ☐ Sarjana (S1)
☐ SLTA ☐ Lainnya:.....
☐ Akademi
5. Pekerjaan :
☐ PNS ☐ Mahasiswa/pelajar
☐ Karyawan ☐ Ibu Rumah Tangga
☐ Wirausaha ☐ Lainnya:.....
6. Penghasilan Anda selama satu bulan :
☐ < Rp 1.000.000,00
☐ Rp 1.000.000,00 – Rp 2.000.000,00
☐ Rp 2.000.000,00 – Rp 3.000.000,00
☐ > Rp 3.000.000,00
7. Dalam satu bulan, berapa kali Anda melakukan transaksi di PD. BPR BP Kulon Progo:
☐ 1 kali
☐ 2 kali
☐ > 2 kali

Citra Bank / *Bank Image*

Bagian ini adalah mengenai citra bank pada PD. BPR BP Kulon Progo. Dalam menjawab pertanyaan berikut, Anda diminta memberikan (√) pada tempat yang telah disediakan. Jawaban sesuai dengan apa yang Anda yakini paling sesuai untuk setiap pertanyaan. Berikut adalah keterangan pilihan jawaban:

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

R : Ragu-Ragu

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

No.	Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
1.	Saya tidak membutuhkan waktu lama untuk mendapatkan layanan dari <i>teller / customer service</i>					
2.	Meskipun pada hari dan jam sibuk, saya tidak membutuhkan waktu lama untuk mengantre di bank ini					
3.	Saya merasa dilayani dengan baik dan mendapatkan semua informasi khusus yang saya butuhkan dari <i>customer service</i> secara personal					
4.	Saya merasa dihargai dan dibutuhkan sebagai nasabah oleh bank ini					
5.	Saya merasa nyaman dengan kondisi ruangan, suhu ruangan, alat tulis, kursi, meja yang ada di bank ini					
6.	Saya merasa mendapatkan semua fasilitas peralatan yang terkait dengan bank yang saya butuhkan selama berada di bank ini dengan kondisi lengkap dan baik					
7.	Saya mendapatkan pelayanan yang baik dan ramah dari <i>customer service</i>					
8.	Saya merasa bank menghargai nasabah dengan petugas yang selalu menyapa nasabah dengan ramah					
9.	Saya puas dengan jam layanan dan hari kerja efektif bank ini					
10.	Saya puas dengan ketrampilan petugas bank dalam melayani nasabah					
11.	Saya mudah mendapatkan akses lokasi kantor bank					

No.	Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
12.	Saya puas dengan penguasaan petugas mengenai produk bank dan hal-hal berkaitan secara teknis atau non teknis					
13.	Saya puas dengan peraturan kerja yang diterapkan bank					
14.	Saya puas dengan sarana pendukung di luar gedung bank					
15.	Saya puas dengan kerapian dan menariknya penampilan petugas bank					

Kepuasan Nasabah / *Customer Satisfaction*

Bagian ini adalah mengenai kepuasan nasabah pada PD. BPR BP Kulon Progo. Dalam menjawab pertanyaan berikut, Anda diminta memberikan (√) pada tempat yang telah disediakan. Jawaban sesuai dengan apa yang Anda yakini paling sesuai untuk setiap pertanyaan. Berikut adalah keterangan pilihan jawaban:

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

R : Ragu-Ragu

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

No.	Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
1.	Saya puas dengan kesopanan pegawai bank ini					
2.	Saya puas dengan ketepatan waktu yang diberikan bank ini					
3.	Saya puas dengan keramahan layanan <i>customer service</i> bank ini					
4.	Saya puas dengan kesadaran petugas bank dalam melayani pelanggan dengan sepenuh hati					
5.	Saya puas dengan peraturan kerja bank ini					
6.	Saya puas dengan sistem manajemen yang diterapkan di bank ini					
7.	Saya puas dengan faktor pendapatan / keuntungan yang diperoleh di bank ini					
8.	Saya puas dengan ketrampilan petugas dalam melayani nasabah					
9.	Saya puas dengan pelaksanaan operasional di bank ini					

Loyalitas Nasabah / *Customer Loyalty*

Bagian ini adalah mengenai loyalitas nasabah pada PD. BPR BP Kulon Progo. Dalam menjawab pertanyaan berikut, Anda diminta memberikan (√) pada tempat yang telah disediakan. Jawaban sesuai dengan apa yang Anda yakini paling sesuai untuk setiap pertanyaan. Berikut adalah keterangan pilihan jawaban:

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

R : Ragu-Ragu

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

No.	Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
1.	Saya akan tetap menjadi nasabah bank ini sepanjang menguntungkan bagi diri saya					
2.	Saya akan tetap akan menjadi nasabah bank ini selama bank ini memberikan tingkat bunga paling baik menurut saya					
3.	Saya mempunyai hubungan emosional yang baik terhadap bank yang saya pilih					
4.	Di masa yang akan datang, saya ingin tetap menjadi nasabah di bank yang saya pilih					
5.	Saya merasa terikat dengan bank yang saya pilih					
6.	Bank yang saya pilih mempunyai arti personal terhadap saya					
7.	Saya akan merekomendasikan bank yang saya pilih kepada orang yang saya kenal					
8.	Saya akan tetap menggunakan bank ini dalam jangka waktu yang lama					
9.	Saya bermaksud untuk tetap menjadi nasabah bank yang saya pilih					
10.	Karena saya berkomitmen, saya akan menjadi nasabah bank ini					
11.	Ketika saya membutuhkan jasa layanan keuangan lainnya, saya akan memilih jasa layanan bank ini					



UNIVERSITAS PGRI YOGYAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Jln. PGRI I Sonosewu No 117 Kotak Pos 1123 Yogyakarta-55182
Tlp (0274) 376808, 373198, 373038 Fax (0274) 376808

Nomor : 17/FE-UPY/X/2015

Lamp. : -

H a l : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth :

Kepala PD. BPR BP KULON PROGO

Di Tempat

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan di bawah ini Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Yogyakarta, memohon dengan hormat kepada Bapak/Ibu untuk berkenan memberikan Ijin observasi bagi mahasiswa dibawah ini:

Nama : Fitri Astuti
Nomor Mahasiswa : 12133200043
Prodi/Semester : Manajemen/ VII
Fakultas : Ekonomi
Perguruan Tinggi : Universitas PGRI Yogyakarta
Judul Skripsi : PENGARUH CITRA BANK TERHADAP
KEPUASAN NASABAH DAN LOYALITAS
NASABAH
Tempat Penelitian : PD. BPR BP KULON PROGO

Demikian surat permohonan ini disampaikan, dan atas kerjasamanya yang baik diucapkan terima kasih.



Yogyakarta, 5 Oktober 2015

Dekan Fakultas Ekonomi

Baru Purnama, SE. MM

NIS. 19620221 199503 1 004

Tembusan Yth. :

1. Mahasiswa yang bersangkutan
2. Arsip

CITRA BANK

RESPONDEN	CB1	CB2	CB3	CB4	CB5	CB6	CB7	CB8	CB9	CB10	CB11	CB12	CB13	CB14	CB15
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4
3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4
4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5
5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
9	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4
12	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	5
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5
16	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	2	5
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	5	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
26	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
27	5	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4
28	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5

KEPUASAN NASABAH

RESPONDEN	KN1	KN2	KN3	KN4	KN5	KN6	KN7	KN8	KN9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	5	4	4	4	5	4	5
3	4	4	4	5	4	5	4	4	5
4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
5	4	4	4	4	4	3	3	4	5
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	5	4	5	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	5	4	4	5	5	5	5
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	5	5	5	4	5	5	4	5	5
16	5	4	4	4	4	4	5	5	4
17	4	4	4	4	4	4	3	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	5	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	3	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	3	3	4	4
23	4	4	4	4	4	3	3	4	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	3	4	4	4	3	4	4	4
26	5	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	3	4	4	4	3	4	4	4

LOYALITAS NASABAH

RESPONDEN	LN1	LN2	LN3	LN4	LN5	LN6	LN7	LN8	LN9	LN10	LN11
1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
2	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4
3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5
5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
6	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
14	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
15	4	4	3	4	3	5	3	4	4	4	4
16	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
19	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4
20	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4
21	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
22	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
27	4	4	5	4	2	3	2	4	4	4	4
28	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
29	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
30	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4

Validitas Kuesioner Citra Bank (X)

Correlations

[illegible]

CB9	Pearson Correlation	.361	.124	.086	.142	.070	.524	.341	.625	1	.279	.000	.115	.218	.498	.197	.514
	Sig. (2-tailed)	.050	.515	.650	.453	.714	.003	.065	.000		.135	1.000	.546	.248	.005	.297	.004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
CB10	Pearson Correlation	.376	.136	.402	.640	.520	.200	.539	.447	.279	1	.346	.164	.256	-.116	.388	.594
	Sig. (2-tailed)	.041	.473	.028	.000	.003	.289	.002	.013	.135		.061	.385	.171	.540	.034	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
CB11	Pearson Correlation	.542**	.708**	.268	.252	.346	.289	.292	.000	.000	.346	1	.285	.317	.252	.305	.557**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.152	.179	.061	.122	.117	1.000	1.000	.061		.127	.088	.179	.101	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
CB12	Pearson Correlation	.309	.426	.280	.191	.164	.164	.388	.368	.115	.164	.285	1	.512	.239	.029	.520
	Sig. (2-tailed)	.097	.019	.134	.311	.385	.385	.034	.046	.546	.385	.127		.004	.203	.879	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
CB13	Pearson Correlation	.379	.305	.402	.363	.256	.550**	.420	.246	.218	.256	.317	.512**	1	.309	.045	.619**
	Sig. (2-tailed)	.039	.102	.028	.049	.171	.002	.021	.190	.248	.171	.088	.004		.096	.813	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
CB14	Pearson Correlation	.328	.246	.234	-.059	.058	.437	.373	.553**	.498**	-.116	.252	.239	.309	1	.380	.538**
	Sig. (2-tailed)	.077	.190	.213	.756	.760	.016	.042	.002	.005	.540	.179	.203	.096		.039	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
CB15	Pearson Correlation	.265	.111	.562	.328	.388	.176	.737	.512	.197	.388	.305	.029	.045	.380	1	.593
	Sig. (2-tailed)	.157	.561	.001	.076	.034	.352	.000	.004	.297	.034	.101	.879	.813	.039		.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOT_CB	Pearson Correlation	.700**	.545**	.712**	.626**	.481**	.492**	.820**	.707**	.514**	.594**	.557**	.520**	.619**	.538**	.593**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.000	.007	.006	.000	.000	.004	.001	.001	.003	.000	.002	.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Validitas Kuesioner Kepuasan Nasabah (Y)

Correlations

Correlations

[illegible]

KN9	Pearson Correlation	.184	.403	.625	.491	.491	.556	.341	.505	1	.724
	Sig. (2-tailed)	.331	.027	.000	.006	.006	.001	.065	.004		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOT_KN	Pearson Correlation	.601	.724	.774	.516	.727	.859	.611	.795	.724	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.004	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Validitas Kuesioner Loyalitas Nasabah (Z)

Correlations

[illegible]

LN9	Pearson Correlation	.374	.501	.331	.603	.245	.236	.427	.602	1	.637	.423	.726
	Sig. (2-tailed)	.042	.005	.074	.000	.191	.209	.019	.000		.000	.020	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
LN10	Pearson Correlation	.454	.379	.637	.531	.324	.536	.553	.707	.637	1	.459	.847
	Sig. (2-tailed)	.012	.039	.000	.003	.080	.002	.002	.000	.000		.011	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
LN11	Pearson Correlation	.510	.413	.423	.716	.331	.292	.327	.404	.423	.459	1	.703
	Sig. (2-tailed)	.004	.023	.020	.000	.074	.117	.078	.027	.020	.011		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOT_LN	Pearson Correlation	.580	.516	.600	.741	.561	.597	.656	.760	.726	.847	.703	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.004	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliabilitas Kuesioner Citra Bank (X)

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.870	15

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
CB1	4.2000	.48423	30
CB2	4.0333	.55605	30
CB3	4.3667	.49013	30
CB4	4.2667	.52083	30
CB5	4.1667	.37905	30
CB6	4.0000	.45486	30
CB7	4.2667	.44978	30
CB8	4.2000	.40684	30
CB9	4.1333	.43417	30
CB10	4.1667	.37905	30
CB11	4.0000	.26261	30
CB12	3.8333	.46113	30
CB13	3.9667	.41384	30
CB14	3.9333	.52083	30
CB15	4.2333	.43018	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CB1	57.5667	13.564	.630	.856
CB2	57.7333	13.926	.436	.868
CB3	57.4000	13.490	.644	.855
CB4	57.5000	13.707	.536	.861
CB5	57.6000	14.731	.403	.867
CB6	57.7667	14.461	.399	.868
CB7	57.5000	13.293	.778	.849
CB8	57.5667	13.909	.650	.856
CB9	57.6333	14.447	.428	.866
CB10	57.6000	14.386	.528	.862
CB11	57.7667	14.944	.510	.865
CB12	57.9333	14.340	.428	.866
CB13	57.8000	14.166	.549	.861
CB14	57.8333	14.075	.435	.867
CB15	57.5333	14.189	.516	.862

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
61.7667	16.047	4.00589	15

Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Nasabah (Y)

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.860	9

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KN1	4.2000	.40684	30
KN2	4.0000	.37139	30
KN3	4.1667	.37905	30
KN4	4.0667	.25371	30
KN5	4.0667	.25371	30
KN6	3.9333	.58329	30
KN7	3.9000	.54772	30
KN8	4.1333	.34575	30
KN9	4.1667	.46113	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KN1	32.4333	5.495	.484	.855
KN2	32.6333	5.344	.643	.841
KN3	32.4667	5.223	.703	.836
KN4	32.5667	5.978	.437	.859
KN5	32.5667	5.702	.675	.845
KN6	32.7000	4.355	.776	.826
KN7	32.7333	5.168	.449	.867
KN8	32.5000	5.293	.737	.834
KN9	32.4667	5.085	.619	.843

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
36.6333	6.585	2.56614	9

Reliabilitas Kuesioner Loyalitas Nasabah (Z)

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.862	11

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
LN1	4.1000	.48066	30
LN2	4.0000	.37139	30
LN3	4.0333	.55605	30
LN4	3.9333	.52083	30
LN5	3.7667	.81720	30
LN6	4.0000	.52523	30
LN7	3.8000	.61026	30
LN8	4.1000	.60743	30
LN9	4.0333	.55605	30
LN10	3.9667	.49013	30
LN11	3.9333	.44978	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
LN1	39.5667	13.702	.490	.855
LN2	39.6667	14.299	.442	.859
LN3	39.6333	13.344	.499	.855
LN4	39.7333	12.892	.672	.843
LN5	39.9000	12.714	.394	.874
LN6	39.6667	13.471	.501	.855
LN7	39.8667	12.878	.554	.851
LN8	39.5667	12.392	.682	.841
LN9	39.6333	12.792	.648	.844
LN10	39.7000	12.631	.806	.834
LN11	39.7333	13.375	.639	.847

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
43.6667	15.678	3.95957	11

CITRA BANK[illegible]

29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	
31	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
32	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	
33	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	
34	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	5	5	4	3	5	
36	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	
37	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	
38	4	3	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	4	3	4	
39	4	3	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	
40	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
42	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	2	4	
44	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	
45	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	
46	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	
47	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
48	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	
49	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	
50	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	
51	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	
52	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	
53	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	
54	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
55	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	
58	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
59	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
60	4	2	4	4	4	2	4	4	3	3	4	3	3	2	4	

[illegible]

[illegible]

LOYALITAS NASABAH

RESPONDEN	LN1	LN2	LN3	LN4	LN5	LN6	LN7	LN8	LN9	LN10	LN11
1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
2	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4
3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5
5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
6	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
14	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
15	4	4	3	4	3	5	3	4	4	4	4
16	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
19	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4
20	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4
21	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
22	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
27	4	4	5	4	2	3	2	4	4	4	4
28	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
29	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
30	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4
31	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
32	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5
33	3	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	5	3	3	4	3	4	5	3
36	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5
37	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4
38	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	3
39	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5
40	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
41	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5
42	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3
43	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	3
44	5	4	4	4	2	2	4	4	5	4	4
45	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4
46	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4
47	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5
48	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5
49	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5

[illegible]

Regression Model 1

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Citra Bank ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.657 ^a	.432	.426	2.59648

a. Predictors: (Constant), Citra Bank

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	492.346	1	492.346	73.030	.000 ^a
	Residual	647.205	96	6.742		
	Total	1139.551	97			

a. Predictors: (Constant), Citra Bank

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.278	3.643		1.449	.151
	Citra Bank	.503	.059	.657	8.546	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Regression Model 2

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan Nasabah, Citra Bank ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.651 ^a	.424	.412	3.44882

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Nasabah, Citra Bank

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	831.099	2	415.549	34.937	.000 ^a
	Residual	1129.963	95	11.894		
	Total	1961.061	97			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Nasabah, Citra Bank

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.531	4.891		.926	.357
	Citra Bank	.363	.104	.361	3.492	.001
	Kepuasan Nasabah	.465	.136	.354	3.428	.001

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Karakteristik Responden

Frequencies

		Statistics					
		jk	usia	pendidikan	pekerjaan	penghasilan	transaksi
N	Valid	98	98	98	98	98	98
	Missing	0	0	0	0	0	0

Frequency Table

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	43	43.9	43.9	43.9
	Perempuan	55	56.1	56.1	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<25 th	23	23.5	23.5	23.5
	26-40 th	27	27.6	27.6	51.0
	41-45 th	14	14.3	14.3	65.3
	46-50 th	15	15.3	15.3	80.6
	>50 th	19	19.4	19.4	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Pendidikan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SLTP	19	19.4	19.4	19.4
	SLTA	49	50.0	50.0	69.4
	Akademi	5	5.1	5.1	74.5
	Sarjana	23	23.5	23.5	98.0
	Lainnya	2	2.0	2.0	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Pekerjaan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	24	24.5	24.5	24.5
	Karyawan	29	29.6	29.6	54.1
	Wirausaha	12	12.2	12.2	66.3
	Mahasiswa/Pelajar	7	7.1	7.1	73.5
	IRT	17	17.3	17.3	90.8
	Lainnya	9	9.2	9.2	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Penghasilan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<1 jt	29	29.6	29.6	29.6
	1-2 jt	33	33.7	33.7	63.3
	2-3 jt	20	20.4	20.4	83.7
	>3 jt	16	16.3	16.3	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Transaksi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 kali	74	75.5	75.5	75.5
	2 kali	15	15.3	15.3	90.8
	>2 kali	9	9.2	9.2	100.0
	Total	98	100.0	100.0	



FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS PGRI YOGYAKARTA

Jln. PGRI I Sonosewu No 117 Kotak Pos 1123 Yogyakarta-55182
Tlp (0274) 376808, 373198, 373038 Fax (0274) 376808

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI



Nama : FITRI ASTUTI
NPM : 121 332 000 43
Program Studi : MANAJEMEN
Dosen Pembimbing : Dra. Murti Sumarni . MM
Judul Skripsi : Pengaruh Citra Bank Terhadap Kepuasan dan
Loyalitas Nasabah di PD. BPR Bank Pasar
Kubn Progo

NO	HARI/TGL	MATERI	TTD Pembimbing
1	25-9-'15	Konsultasi judul	M
2	28-9-'15	Konsultasi lokasi proposal	M
3	30-9-'15	Proposal	M
4	2-10-'15	Proposal	M
5	5-10-'15	Proposal Acc	M
6	28-12-'15	Bab 1+2	M.
7	4-1-'16	Bab 1 Acc	M
8	11-1-'16	Bab 2 Acc	M
9	20-1-'16	Bab 3+4	M
10	25-1-'16	Bab 3+4 Acc	M
11	25-1-'16	Bab 5	M
12	26-1-'16	Bab 5 Acc	M

Yogyakarta, 26-1-2016
Dosen Pembimbing

Imma

(Dra. Murti Sumarni, M.M.)